

CÉLULA 70+: ESTRATÉGIA DE PRIORIZAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO A BENEFICIÁRIOS IDOSOS

Faria, A. C. L.; Costa, G. N. S.; Barauna, C. F. P.

Saúde Petrobras, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

I. Introdução

O aumento da expectativa de vida no Brasil representa um avanço social relevante, mas impõe desafios significativos à saúde suplementar. O envelhecimento da população demanda modelos de atendimento mais acessíveis, empáticos e adequados às necessidades do público idoso.

No plano de saúde abordado neste artigo, esse cenário é particularmente relevante. Dos 258.701 beneficiários ativos, 52.587 têm 70 anos ou mais, o que corresponde a aproximadamente 20% da carteira. Esse grupo tende a apresentar menor familiaridade com canais digitais e maior valorização do acolhimento humano, da escuta qualificada e da resolutividade no primeiro contato.

Ao mesmo tempo, a crescente digitalização dos serviços e os custos associados ao atendimento presencial tornam inviável a ampliação física da rede, sobretudo em regiões remotas. Nesse contexto, torna-se essencial adotar soluções que conciliem eficiência operacional com um atendimento mais humanizado.

Com esse propósito, foi criada a Célula 70+, uma frente especializada no canal 0800 do plano de saúde, voltada à priorização de beneficiários com 70 anos ou mais. A iniciativa busca proporcionar uma experiência mais adequada a esse público, sem comprometer a sustentabilidade e a qualidade dos serviços prestados.

II. Objetivo

A Célula 70+ tem como objetivo aprimorar a experiência dos beneficiários com 70 anos ou mais no canal 0800, por meio de um atendimento direcionado, empático e humanizado, que considere as especificidades dessa faixa etária e promova maior resolutividade.

III. Métodos

1. Fundamentação e relevância

O projeto foi estruturado com base na análise da carteira de beneficiários, que revelou a concentração significativa de idosos e sua preferência por atendimento via telefone. Estudo de satisfação apontou notas mais baixas entre os idosos em temas como

Benefício Farmácia, Autorização e Indicação de Rede. Além disso, o tempo médio de atendimento (TMA) é superior nessa faixa etária, evidenciando a necessidade de abordagem diferenciada.

Uma pesquisa independente reforçou a baixa adesão de idosos aos canais digitais, confirmando a relevância de um canal especializado e humanizado.

2. Solução técnica e viabilidade

Para garantir simplicidade e eficiência, foi desenvolvida uma integração entre os sistemas da operadora e da Central para identificar as ligações recebidas de beneficiários com mais de 70 anos. Assim, a partir do CPF digitado no início da ligação, ocorre uma troca de informações entre o sistema de telefonia (URA) e a base de dados da operadora, permitindo uma consulta à data de nascimento do beneficiário, de forma a identificar a faixa etária de quem busca o atendimento telefônico. A partir dessa informação, o sistema direciona automaticamente os beneficiários com 70 anos ou mais para um grupo específico de atendentes, que formam uma célula especializada.

O redirecionamento de chamadas foi implementado nas opções da URA que se referem a temas mais sensíveis para esse público:

Opção 7: Benefício Farmácia

Opção 3: Status de Autorização

Opção 6: Rede Credenciada

A seleção dos operadores para atender o público 70+ foi conduzida com base em critérios como empatia, paciência e escuta ativa. Os profissionais passaram por capacitação específica, com foco em comunicação clara, adaptação da linguagem e criação de um diálogo acolhedor, no qual não há um foco na redução do tempo de atendimento e sim um entendimento de que, em média, as ligações do público mais idoso tendem a ser mais longas.

3. Estrutura do projeto

O projeto foi estruturado em duas frentes principais:

- Célula especializada: equipe dedicada ao atendimento de beneficiários 70+, com foco em acolhimento e resolutividade.
- Aprimoramento da URA: criação de fluxo automatizado de triagem por idade, direcionando os idosos ao atendimento especializado.

Na fase inicial (1ª onda), o atendimento da célula ficou concentrado no serviço de Benefício Farmácia, devido à alta demanda, à relevância para o público-alvo e o nível

de complexidade dos processos ligados ao tema. Serviços como autorização e indicação de rede serão incorporados gradualmente ao longo de 2025.

Para dimensionamento da célula, foram utilizados os seguintes dados: média mensal de 25 mil ligações, das quais cerca de 1.100 são do público 70+ no tema Benefício Farmácia, e um Tempo Médio de Atendimento (TMA) de 10 minutos. Nesse cenário, estimou-se uma média de 50 atendimentos diários, indicando a necessidade de 6 operadores dedicados, distribuídos entre manhã e tarde, com cobertura das 7h às 18h.

4. Planejamento das etapas

O planejamento do projeto contemplou:

- Definição do público-alvo
- Integração sistêmica (API) e melhorias na URA
- Definição dos serviços a serem atendidos
- Definição do perfil de operadores
- Estruturação do fluxo de atendimento
- Seleção e capacitação da equipe

IV. Resultados

A Célula 70+ entrou em operação no final de 2024, iniciando as atividades em 27 de dezembro, com foco no serviço de Benefício Farmácia. Durante os meses de janeiro e fevereiro de 2025, a célula operou regularmente. Em março, a Operadora promoveu a unificação da Central de Atendimento, que anteriormente operava em duas localidades: Montes Claros e Belo Horizonte. Com a migração de toda a operação para Belo Horizonte, foi necessário suspender temporariamente o atendimento especializado, de forma a reduzir os impactos no nível de serviço, tendo em vista um cenário operacional com cerca de 50% de atendentes novatos na Central a partir de março. A retomada das atividades da célula 70+ está prevista para julho de 2025, quando toda a operação de atendimento alcançará o nível de maturidade similar ao de 2024.

Ao longo do período em operação, os resultados iniciais demonstram a efetividade da estratégia, considerando indicadores como o volume de ligações atendidas, a baixa taxa de abandono e o nível de satisfação dos beneficiários.

Desempenho Operacional (janeiro e fevereiro de 2025)

Indicador	Total/Consolidado
Ligações recebidas	2.802
Ligações atendidas	2.746
Ligações abandonadas	56
Percentual de chamadas atendidas (PCA)	98,00%
Nível de serviço em 15 segundos (NS15)	83,21%
Tempo médio de atendimento (TMA)	658 s
Tempo médio de espera (TME)	36,7 s
Favorabilidade*	94,86%
Resolutividade**	85,60%

**Favorabilidade: Percentual de notas 4 ou 5 (escala de 1 a 5) atribuídas à qualidade do atendimento na pesquisa realizada ao final das ligações.*

***Resolutividade: Percentual de atendimentos em que o beneficiário informou que sua solicitação foi resolvida na pesquisa realizada ao final das ligações.*

Os resultados reforçam a aderência da célula às necessidades do público sênior. A alta favorabilidade e resolutividade evidenciam a percepção positiva dos beneficiários e validam a estratégia adotada.

V. Conclusão

A criação da Célula 70+ evidenciou o valor de iniciativas voltadas à especialização do atendimento como resposta concreta às necessidades específicas de diferentes perfis de beneficiários, especialmente em serviços de saúde. Nessa área, o atendimento envolve questões sensíveis e particulares, sendo a idade um fator determinante tanto na forma de utilização do plano quanto na relação entre a operadora e beneficiários de distintas gerações.

O projeto demonstrou que a personalização do atendimento, quando bem estruturada, promove experiências mais empáticas, acolhedoras e resolutivas. No entanto, sua implementação impõe desafios operacionais importantes, sobretudo diante da necessidade de equilibrar a segmentação com a manutenção da qualidade dos serviços em um cenário de recursos limitados.

O uso consciente e estratégico da tecnologia também foi um aspecto fundamental. A automação aplicada de forma simples e funcional, como no redirecionamento automático via URA, demonstrou que é possível facilitar a jornada do beneficiário sem torná-la mais complexa. Para um público que muitas vezes apresenta resistência

ao uso de canais digitais, a tecnologia deve atuar de forma quase imperceptível, garantindo fluidez e contribuindo para um atendimento mais humanizado. Além disso, a seleção e capacitação da equipe especializada foram determinantes para o êxito da proposta, sendo o turnover um desafio relevante enfrentado durante a operação.

Na rotina da célula, observou-se que o monitoramento contínuo de indicadores como tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), especialmente em períodos de alta demanda, é essencial. A análise desses dados deve estar associada a estratégias de escalonamento e à revisão periódica dos fluxos, assegurando eficiência operacional sem prejudicar a experiência do beneficiário.

Outro ponto essencial para a efetividade do modelo é a ampliação do escopo da célula para contemplar temas com alto impacto para o público idoso, como autorização e indicação de rede, além do benefício farmácia já em atendimento. Essa expansão é fundamental para consolidar o valor da segmentação e aumentar sua abrangência.

De forma geral, a experiência da Célula 70+ reforça a importância de um modelo de atendimento centrado nas pessoas, adaptado às especificidades de cada público, e sustentado por uma gestão que equilibre empatia, inovação e responsabilidade operacional. Os resultados alcançados até o momento apontam um caminho promissor, desde que acompanhados de evolução contínua, expansão planejada e atenção permanente à escuta ativa e à satisfação do beneficiário.